Votre résidence

GroupeValophis

N°44 - Avril 2012 • www.groupevalophis.fr

LE MAGAZINE DES LOCATAIRES DU GROUPE VALOPHIS

Dossier
› Des logements adaptés à chaque étape de la vie

Edito

À l'automne dernier, plus de 4 500 d'entre vous ont participé à l'enquête de satisfaction, que nous réalisons tous les trois ans auprès de nos locataires.

Globalement, vous êtes 75,6 % à être satisfaits du Groupe Valophis.
Cela n'empêche pas que la qualité de certaines de nos prestations ne soit pas à la hauteur de vos attentes.

Engagés dans une démarche d'amélioration continue de notre qualité de service, nous avons mis en place depuis trois ans de nouveaux dispositifs, dont certains commencent à porter leurs fruits. D'autres à la lumière de vos réponses, vont être revus ou renforcés.

Notre objectif est de vous assurer des services de qualité, conformes à vos attentes et à nos ambitions.

Jean-Jacques Bridey
Président de Valophis Habitat

Tour d'horizon

On vous « FIL » un coup de main ?

Vous voulez monter un projet artistique, sportif, une fête… une action de solidarité pour animer votre quartier ?
Le FIL (Fonds d'Initiative Locale) peut vous aider.

Il vous suffit de :

- Retirer un formulaire de demande de soutien auprès de votre gardien ou le remplir en ligne sur www.groupevalophis.fr rubrique « Vous êtes locataires » puis « Bien vivre ensemble ».

- Si le projet est simple et peu onéreux (< 150 €), la décision de soutien est prise par votre chef d'antenne.
Si le projet est complexe et plus coûteux : il est examiné par le Comité de gestion du FIL, composé de représentants des locataires et de salariés de Valophis. C'est lui qui décidera ou non de soutenir votre projet et du montant alloué.

Pensez donc à la Fête des voisins ! (Voir en page 3)

En bref

La Cité-Jardins d'Arcueil retrace son histoire… avec vous !

Voilà près d'un siècle que la Cité-Jardins d'Arcueil existe. À l'occasion de sa rénovation, l'Amicale des Anciens Elèves de la Cité-Jardins mène un projet avec les enfants pour retracer son histoire. Ce travail aboutira à la réalisation d'un ouvrage et d'une exposition. Pour cela, l'Amicale a besoin du témoignage de ses habitants. Venez partager vos souvenirs tous les mercredis de 10 h à 15 h à la Maison pour Tous.

En chiffres

› 4 500

familles ont répondu à l'enquête de satisfaction réalisée en octobre 2011.

› Enquête de satisfaction

Votre avis et vos attentes

Pour la troisième fois, le Groupe Valophis a mené une enquête pour connaître votre niveau de satisfaction. 4 500 d'entre vous ont répondu.

Vous êtes 75,6 % des locataires interrogés à vous déclarer globalement satisfaits, tous thèmes confondus, de la qualité de service apportée quotidiennement par les équipes de Valophis.

Des points forts confirmés

L'état général du logement, celui de la résidence et de ses équipements, et plus généralement, la vie dans le quartier sont bien notés. Mais c'est la qualité des échanges avec le personnel de proximité qui enregistre le plus fort taux de satisfaction, en particulier l'accueil et l'écoute du gardien et du chargé de clientèle ainsi que la clarté des informations transmises par téléphone. L'avis d'échéance et les supports de communication sont également appréciés.

Des points à améliorer

Cependant, le traitement des demandes, le montant des charges, la propreté des parties communes et les délais de réparation des ascenseurs et portes de parking, sont autant de sujets sur lesquels vous souhaitez que Valophis poursuive ses efforts.

Nos réponses

Vos avis nous permettent de faire évoluer notre dispositif d'amélioration de la qualité de service. D'ores et déjà, plusieurs actions ont été mises en œuvre : par exemple la création d'une plate-forme téléphonique, fin 2011, pour mieux prendre en charge vos réclamations ou encore le lancement d'un vaste programme de sécurisation des parkings. En complément de ces importants projets, les résultats sont analysés à l'échelle de chaque résidence pour apporter des réponses adaptées spécifiquement aux problèmes rencontrés localement.

Retrouvez les résultats de l'enquête dans le document joint.

› Enquêtes OPS et SLS

Et si vous n'avez pas répondu…

L'enquête sociale est obligatoire et a lieu tous les deux ans

Quelles sont les conséquences si vous n'avez pas répondu aux enquêtes OPS et SLS en novembre ?

Rappels

Désormais, tous les deux ans, vous avez l'obligation de répondre à l'enquête OPS (Occupation du Parc Social). A cela, s'ajoute une enquête annuelle SLS (Supplément de Loyer de Solidarité), obligatoire elle aussi, qui concerne uniquement les locataires habitant en dehors des zones urbaines sensibles (ZUS) et ne percevant pas l'Aide Personnalisée au Logement (APL).
Ces enquêtes permettent de mieux vous connaître et de calculer le montant du supplément de loyer des locataires qui sont assujettis. Attention, le tarif imposé par la loi en 2012, est plus élevé que les années précédentes.

Pénalités

Sur les 32 165 locataires concernés par l'enquête OPS, 4 381 n'ont pas répondu ou ont renvoyé un questionnaire incomplet. Ces derniers se voient donc appliquer une pénalité règlementaire de 7,62 euros par mois entier de retard. Ceux qui n'ont pas répondu ou de manière incomplète à l'enquête SLS, sont soumis au paiement d'un SLS forfaitaire, dès janvier. Si des anomalies se sont produites dans le traitement de votre dossier, les pénalités ou le SLS appliqués à tort, seront bien sûr déquittancés. Nous vous prions de bien vouloir nous en excuser.

En bref

3 nouveaux Espaces Accueil Clientèle

Avec l'augmentation du nombre de logements, Valophis crée des Espaces Accueil Clientèle pour vous garantir une relation et un service de proximité. Trois nouveaux EAC ont ainsi vu le jour fin 2011 et début 2012 :

- **À Orly,** l'EAC situé au pied la nouvelle résidence, La Caravelle, 10 rue Saint-Exupéry, est géré par Ali Zouba, gardien.
- **À Cachan,** David Duquesnoy, gardien, vous accueille au 50 avenue Camille Desmoulins, au rez-de-chaussée de la nouvelle résidence du même nom.
- **À Chevilly Larue,** Jelena Markovic est la gardienne du nouvel EAC, 29 rue Henri Cretté, au pied de la nouvelle résidence Le Clos Saint-Michel.

ZoOm sur…

Fresnes passe au vert !

Les ambassadrices du développement durable arrivent à la résidence du Château d'eau. 149 locataires recevront leur visite pour être sensibilisés aux économies d'énergies. Au cours d'un entretien de 20 minutes, les ambassadrices leur donneront des conseils précis et utiles pour économiser l'eau et l'électricité : éteindre les équipements électroménagers en veille, laver le linge à 30 ou 40 degrés, dégivrer régulièrement le congélateur… Valophis offre pour chaque logement, deux réducteurs de débit d'eau et une ampoule basse consommation afin d'encourager les bons gestes.

Les régularisations d'eau ont lieu en mars et en septembre

En chiffres

90 %

c'est le taux moyen de prise d'appels téléphoniques du nouveau centre d'appels, mis en service en novembre 2011.

› Eau

Une régularisation deux fois par an

Tous les six mois, votre compteur d'eau individuel est relevé à distance afin de calculer votre consommation réelle.
La régularisation du 1er semestre concerne la consommation de janvier à juin, celle du 2nd semestre, la consommation de juillet à décembre. Après chaque régularisation, le montant de vos provisions est recalculé afin d'être adapté à votre consommation réelle.

En pratique

Vous avez découvert avec votre avis d'échéance de **février**, le courrier vous informant du montant de la régularisation d'eau. Ce montant correspond à l'écart entre ce que vous avez réellement consommé au deuxième semestre et ce qui a été provisionné pendant cette période. En **mars**, ces montants sont facturés sur votre avis d'échéance.

Ce délai entre l'information et le paiement vous permet de prendre contact, en cas de difficulté, avec votre antenne et de bénéficier d'un étalement du règlement ou de signaler toute anomalie. Le montant des provisions est ensuite recalculé sur les avis d'échéance d'**avril**, en fonction de la régularisation des deux semestres précédents.

Bon à savoir

Comment entretenir son logement ?

Dans votre logement, vous disposez d'équipements dont l'entretien et la réparation sont, pour la plupart, à votre charge. La répartition entre ce qui est à votre charge (locatif) ou à notre charge (non locatif), est fixée par la loi.

Porte d'entrée ou de placard
Si la serrure fonctionne mal et que les gonds grincent, c'est à vous de faire réparer la première et d'huiler les seconds.
Vous devez également remplacer toute clé cassée ou perdue.

Fenêtres et volets
Valophis doit vous garantir « le clos et le couvert », c'est-à-dire un appartement avec des fenêtres et des volets en bon état. Si vous cassez une vitre, une poignée… le remplacement vous incombe. Si les volets roulants se bloquent, nous vous conseillons d'en parler d'abord à votre gardien, qui vous donnera des conseils utiles.

Robinet, flexible de douche
Si votre robinet fuit, la réparation est à votre charge. D'une façon générale, le changement des joints est à vos frais. Attention : avant d'appeler un plombier, vérifiez auprès de votre gardien, si vous bénéficiez d'un contrat d'entretien. Le flexible cassé doit être changé par vous. Un évier bouché ? Vous devez vous occuper de son dégorgement.

Revêtement de sol, papiers peints, peinture
La peinture est défraîchie, le papier peint déchiré et le sol a vieilli, leur remplacement est à votre charge. Les trous dans les murs devront être rebouchés à votre départ. Evitez de percer la faïence et ne percez surtout pas vos fenêtres en PVC !

Chaudière, radiateurs et VMC
En cas de panne de la chaudière ou du chauffe-eau, signalez-le à votre gardien pour que l'entreprise en charge de la maintenance soit prévenue et intervienne, dans le cadre du contrat d'entretien. Si un de vos radiateurs chauffe mal, contactez votre gardien, la vanne est peut-être bloquée ou le radiateur doit être purgé. Les grilles de ventilation de la VMC doivent être dépoussiérées par vous et surtout ne jamais être bouchées.

Le changement des joints revient au locataire.

Bouche à oreilles

Le 1er juin, organisez votre Fête des voisins !

Vous souhaitez organiser un évènement pour la Fête des voisins ? Rien de plus simple. Inscrivez-vous dès à présent auprès de votre gardien ou d'Adeline Cortot-Deschamps (adeline.cortot-deschamps@groupevalophis.fr) pour obtenir des affichettes, ballons, T-Shirts…
Vous pourrez également percevoir une enveloppe forfaitaire de 60 € que Valophis offre aux organisateurs pour les premiers frais de nourriture (remboursement sur présentation des factures), même si le but est que chacun apporte, le jour J, un plat, une boisson…
Si d'autres locataires ou votre Amicale ont le même projet, votre gardien vous le précisera pour que vous puissiez vous organiser ensemble.

Des logements *adaptés à chaque étape de la vie*

La résidence pour étudiants de Bry-sur-Marne

› Chiffre clé :

739 logements pour étudiants ou jeunes actifs vont être construits par Valophis d'ici 2015.

Marielou Dubois,
23 ans, étudiante et locataire à la résidence pour étudiants de Bry-sur-Marne

En 2011, j'ai obtenu une chambre par la mission locale de Champigny-sur-Marne. Je cherchais un logement en banlieue et parmi tous ceux visités, j'ai choisi le plus neuf, le moins cher et le plus proche de la capitale. La résidence est grande et récente. J'apprécie son architecture et la propreté des lieux. Ma chambre a une superficie de 19 m², elle est pratique et bien aménagée avec un coin cuisine et WC/douche. Je suis chanceuse par rapport aux étudiants logés à Paris. Je suis à 5 minutes de la gare RER et à 45 minutes de mes cours.

Il existe deux types d'établissements pour personnes âgées : les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées autonomes (EHPA) et les Etablissements d'Hébergement pour Personnes Âgées Dépendantes (EHPAD), qui disposent d'équipements médicalisés. Valophis est propriétaire de 8 EHPA (461 logements) et 5 EHPAD (dont 4 en projet soit 399 places).

La résidence Lanmodez, à Saint-Mandé pour personnes âgées

Tout au long de la vie, les besoins de logement évoluent. Valophis propose des logements adaptés aux besoins de chacun.

Le Groupe Valophis gère plus de 38 000 logements en Ile-de-France. En complément de cet habitat familial classique, il construit des résidences adaptées, aux personnes âgées ou handicapées, aux étudiants ou jeunes actifs, aux personnes vulnérables ne pouvant se loger de manière autonome, ou encore des structures d'hébergement temporaire. Une activité qui répond aujourd'hui à un besoin grandissant et qui demande un savoir-faire spécifique.

L'accueil des personnes âgées

Le Groupe Valophis propose plusieurs solutions face au vieillissement de la population. D'une part, il adapte ses logements et développe des services pour permettre aux personnes âgées qui le peuvent et le souhaitent, de pouvoir vieillir chez elles (cf. encadré ci-contre). D'autre part, il construit des résidences spécialisées. Le Groupe est aujourd'hui propriétaire de 13 résidences gérées par les Centres Communaux d'Action Sociale (CCAS), des fondations privées ou des établissements publics.

L'accueil des personnes handicapées

Selon le type du handicap, Valophis réalise des travaux d'adaptation du logement. En outre, le Groupe est propriétaire de plusieurs foyers et résidences pour personnes handicapées (5 dont 2 en projet représentant 128 places), gérés par des associations spécialisées.

L'accueil des étudiants et des jeunes actifs

Depuis de nombreuses années, le Groupe Valophis développe un savoir-faire particulier dans la conception de résidences pour étudiants ou jeunes actifs, en partenariat avec des professionnels reconnus. Il est propriétaire de 11 résidences pour étudiants (1 102 logements) et de 5 résidences sociales pour jeunes actifs (533 logements). Leur gestion est confiée à des organismes spécialisés principalement associatifs comme le CROUS, l'association ARPEJ ou Résidétapes Développement (avec lequel Valophis développe un véritable partenariat).

Les autres formes d'hébergement

Parfois, en raison des aléas de la vie, l'accueil en logement classique autonome s'avère inadapté. Les personnes ont vécu dans la rue, été victimes de violences familiales... Il leur faut reprendre pied dans un cadre qui puisse les aider, les sécuriser. Le Groupe Valophis développe une offre d'hébergement d'urgence et des logements d'insertion, dont la gestion est confiée à des associations spécialisées. Il est propriétaire d'une vingtaine de résidences de ce type (en fonctionnement ou en cours de réalisation) ce qui représente 1 505 places. L'objectif est que les personnes hébergées puissent, après une période d'accueil où elles auront bénéficié d'un accompagnement social ou médico-social, se loger dans un appartement classique du parc social.

Par ailleurs, Valophis loue à des associations spécialisées dans l'accueil et l'insertion des personnes en grande difficulté, des logements de son patrimoine pour leur hébergement temporaire.

Le maintien à domicile

Parallèlement aux résidences spécialisées qu'il construit, le Groupe Valophis s'est engagé, dans le cadre des programmes de réhabilitation, dans une politique d'adaptation des logements existants aux besoins des personnes âgées et handicapées. D'ici juin 2012, plus de 600 logements seront adaptés.

25 % des locataires de Valophis ont plus de 60 ans et 9 % plus de 75 ans. Certains d'entre eux ne peuvent, ni ne veulent, être accueillis dans des structures spécialisées. Aussi, Valophis a-t-il intensifié sa politique de maintien à domicile et l'a élargie aux personnes handicapées.

L'accessibilité des résidences
Lors de chaque réhabilitation, un diagnostic détaille les travaux nécessaires à l'accessibilité des immeubles (rampes d'escalier, barres d'appui, etc.).

L'adaptation des logements
• Pour les personnes âgées :
Les travaux concernent les logements de 1, 2 et 3 pièces, situés au rez-de-chaussée ou au premier étage, ou, quel que soit l'étage si l'immeuble dispose d'un ascenseur.
• Pour les personnes handicapées :
Toutes les demandes sont examinées au cas par cas. En fonction du type d'handicap, il est tenu compte du niveau d'accessibilité de l'immeuble, des possibilités d'adaptation du logement ainsi que de la composition de la famille.

Si aucune solution n'est possible dans le logement, Valophis étudie la possibilité de faire emménager dans un autre logement, dans lequel les travaux d'adaptation seront réalisables.

Ces travaux n'entraînent aucune augmentation de loyer.

Pour en savoir plus : contactez votre antenne de gestion.

La résidence Jacques Josquin à Fresnes pour personnes handicapées

Xavier Goupillières
Chef de programmes à la Direction de la Construction Locative d'Expansiel

« Construire des résidences pour personnes handicapées exige de respecter des normes précises en matière d'accessibilité. Elles concernent notamment la largeur des circulations, des portes ou encore l'inclinaison des pentes. La chambre du résidant doit être conçue pour permettre à une personne en fauteuil roulant d'évoluer sans difficulté. La salle de bains sera adaptée, les WC surélevés... Tous ces aménagements doivent être pris en compte le plus possible en amont, lors de la conception des logements.»

3 questions à...

Anne-Marie Fekete, *Directrice du Développement Social*
Gilles Autin, *Directeur de la Construction Locative*

1. Quelle est la différence entre hébergement d'urgence et logement d'insertion ?
L'hébergement d'urgence correspond à la mise à l'abri. Toute personne composant le 115 a droit à ce type d'hébergement, de courte durée et de qualité souvent inégale d'une structure à l'autre. L'accueil en logement d'insertion est également d'une durée limitée mais est une première étape vers le logement classique. Il s'agit soit d'une structure collective, soit d'appartements relais.

2. Pourquoi le Groupe Valophis développe-t-il ce type de solutions ?
Malheureusement, de plus en plus de personnes se retrouvent sans logis parce qu'elles ont vécu une rupture familiale, se sont retrouvées au chômage et ne peuvent plus payer leur loyer.... Elles ont besoin d'être accueillies dans de bonnes conditions c'est-à-dire de bénéficier du réconfort et de l'accompagnement qui leur permettront de régler leurs problèmes. Le logement d'insertion est une étape nécessaire avant de retrouver un logement classique. Cette activité entre dans la mission sociale d'un bailleur Hlm.

3. Qui finance et monte ce type d'opérations ?
En général, l'initiative émane soit d'une commune soit d'une association spécialisée. Nous travaillons toujours en étroite collaboration avec la Ville et l'association afin de concevoir un projet au plus près des besoins. Le montage financier de ce type d'opérations, reposant sur l'Etat et les collectivités locales, est long et complexe. Quoi qu'il en soit, Valophis est propriétaire de la structure et confie sa gestion à une association.

› Portrait

Evelyne Herbin

Évelyne, surnommée Zaza, est une figure incontournable de la vie de quartier de Fontenay-sous-Bois. Portrait d'une femme énergique, au service des autres !

Grandir ensemble

« *Je suis née et j'ai vécu à Paris pendant longtemps. A l'époque, je venais à Fontenay comme on allait à la campagne. Nous nous sommes installés ici il y a presque 40 ans. Nous avons grandi avec le quartier et le quartier a grandi grâce à tous les jeunes parents qui emménageaient comme nous !* », se souvient Evelyne Herbin avec plaisir. « *Je peux vraiment dire que nous avons essuyé les plâtres !* » poursuit la sexagénaire. À cette époque, c'est sans nostalgie qu'elle abandonne son travail dans le génie climatique pour se consacrer à ses enfants et ceux des autres, en devenant assistante maternelle. « *J'ai vu grandir de nombreux enfants et cela fait plaisir quand je les vois participer à leur tour à la vie locale* ».

Agir ensemble

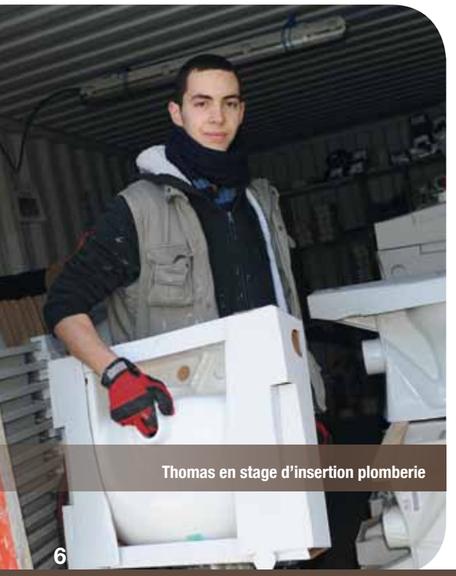
Car Evelyne s'est toujours investie dans la vie du quartier. « *Depuis l'âge de 15 ans, je participe à la vie associative. C'est un véritable engagement de proximité, un devoir en tant que citoyenne* » explique Zaza, pleine de conviction. « *J'ai besoin de me sentir utile* ». C'est ainsi que l'association **Jean Zay en Vie** et le « Café des mamans » ont vu le jour en 2004. « *De 9 h 15 à 11 h 30, les mamans et les assistantes maternelles peuvent se retrouver et échanger. Ici on vient, on se pose, il n'y a pas de jugement ou d'obligation !* », précise Evelyne. « *Le local, situé au 23 avenue des Olympiades, accueille aussi de nombreuses associations aux activités très différentes (self-défense, atelier de couture, de loisirs créatifs, cours de yoga, de salsa, de théâtre, femmes solidaires). C'est un lieu qui vit !* ».

Partager ensemble

Le mois de mars a été à l'image de l'association et de sa présidente, intense, varié et engagé ! Tout d'abord, à l'occasion de la journée de la Femme, le 8 mars, représentation à la Mairie de Fontenay du spectacle mis au point par l'atelier théâtre. Le 10 mars, brocante au sein du local avec notamment, la vente du miel issu des ruches installées sur les immeubles de Valophis. Le 17 mars, lecture-spectacle sur le droit des femmes d'après une œuvre de Marivaux… Au-delà, de toutes ces manifestations et de son engagement, Evelyne Herbin est aussi une grand-mère attentive aux siens. A 16 h 30, elle s'esquive pour aller chercher ses petits-enfants à la sortie de l'école. Une nouvelle mission attend Zaza !

Françoise Géhant-Crespin, Chef de l'antenne de Fontenay-sous-Bois.

« Nous nous côtoyons depuis près de 20 ans. Évelyne Herbin est une actrice majeure du quartier, notamment dans le cadre du Conseil de Quartier qui se réunit tous les trimestres. Elle fait remonter les informations et harmonise les projets avec la Ville. Je pense, par exemple, à l'aménagement du terrain de sports où elle a été un relais très important ».



Thomas en stage d'insertion plomberie

› Fontenay-sous-Bois

Coup de pouce aux jeunes en insertion

Avec la réhabilitation des résidences du Bois Cadet et de la Mare à Guillaume, une quinzaine de personnes bénéficient du protocole d'insertion.

Une réhabilitation entre de bonnes mains !

Plombier, électricien, carreleur, aide au conducteur de travaux, responsable de chantier… Les missions ne manquent pas lors d'une réhabilitation d'envergure, comme celle entreprise à Fontenay-sous-Bois. C'est pourquoi, Valophis, la Ville de Fontenay et la Mission Locale des Villes du Nord du Bois ont choisi de proposer ces offres d'emploi aux jeunes, aux demandeurs d'emplois, aux bénéficiaires du RSA ou aux personnes en parcours d'insertion des communes concernées. Toujours encadrés par des professionnels, c'est l'occasion pour eux d'avoir une expérience positive dans le monde du travail.

Un jeune exemplaire

Thomas fait partie des chanceux qui ont été retenus. « *Après mon bac professionnel, je ne savais pas trop quoi faire, je me suis rendu à la mission locale intercommunale. Ils m'ont parlé de ce protocole* » raconte Thomas avant de poursuivre. « *On m'a proposé cette mission de plombier pendant 6 mois, je n'ai pas hésité. Depuis novembre 2011, je change tous les appareils sanitaires (lavabos, baignoires, éviers, toilettes) dans les appartements de la rue Fernand Léger. Cela me permet d'avoir une expérience professionnelle et de mettre un peu d'argent de côté, avant de reprendre mes études* », explique fièrement le jeune homme de 19 ans.

L'équipe des Médiaterre au complet

› Médiaterre

8 jeunes en service !

Dans le cadre de leur service civique, 8 jeunes se mobilisent pour sensibiliser les habitants d'Orly au développement durable : suivi personnalisé, intervention dans les écoles. Ils sont sur tous les fronts.

Auprès des locataires

« *Nous venons d'horizons très différents, mais nous avions tous envie de donner du temps et envie de nous rendre utiles* » explique Marion, porte-parole du groupe. Kevin, Alexia, Thibaut, Naéma, Anaïs, Corentin, Marion et Néissa sont tous âgés de 17 à 22 ans. Ils se sont adressés à l'association « Unis Cité » afin d'effectuer leur service civique pour une durée de 9 mois. Après 4 formations spécialisées, ils interviennent depuis le mois de février auprès des locataires des résidences des Tilleuls, des Aviateurs et de la Pierre-au-Prêtre à Orly afin de les sensibiliser au développement durable, notamment au tri sélectif suite à l'installation des tri-bornes sur les sites. 2000 logements sont concernés par ces visites.

Auprès des plus petits

« *Les plus petits sont un relais important pour toucher les familles* » précise Corentin. « *Nous allons donc intervenir dans les maternelles et les centres de loisirs avec des jeux de sensibilisation comme le basket-tri, le sac à malices ou la chasse aux déchets !* ». Vous les reconnaîtrez facilement grâce à leur Tee-shirt orange !

> Contact : vdm9194@gmail.com

Bienvenue

› **Dalila Bagheriche,**
gardienne à l'antenne d'Orly Pierre-au-Prêtre

Votez Miss Poub !

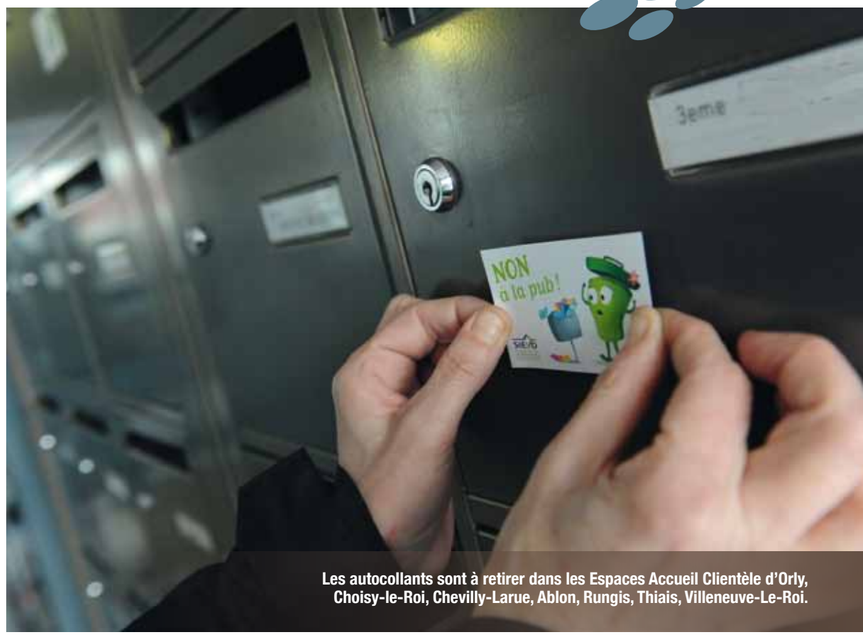
Depuis un an, Miss Poub a fait son apparition sur les boîtes aux lettres des résidences de Valophis.

Un bilan positif

Karima Ferri, chargée de mission au SIEVD (Syndicat Intercommunal d'Exploitation et de Valorisation des Déchets) va droit au but : « *Le tri et la collecte sont plus ou moins rentrés dans les mœurs. Maintenant, le véritable enjeu est de limiter les déchets à la source en réduisant le nombre de prospectus qui arrivent directement dans les poubelles des halls d'immeubles. Les résultats de la première phase d'action sont encourageants : 10% des foyers ont apposé l'autocollant de Miss Poub.* » Il faut savoir que, sur les 7 villes concernées, chaque habitant reçoit en moyenne 14 kilos par an d'imprimés divers, ce qui correspond au total, à 1 900 tonnes de papier.

Le soutien des gardiens

Dans la seconde phase de la campagne de distribution qui débute en mars, les gardiens occupent une place majeure. Les locataires pourront récupérer auprès d'eux, l'autocollant. Ensemble, ils trouveront le meilleur endroit pour le poser. Pour cette deuxième phase de sensibilisation, les objectifs fixent à 20% de boîtes aux lettres équipées d'ici 2014. Le soutien des gardiens est donc primordial. Ils sont des conseillers importants auprès des locataires.



Les autocollants sont à retirer dans les Espaces Accueil Clientèle d'Orly, Choisy-le-Roi, Chevilly-Larue, Ablon, Rungis, Thiais, Villeneuve-Le-Roi.

La future résidence Léo Lagrange réhabilitée

Coup de projecteur sur les nouvelles opérations de réhabilitation et de résidentialisation

› Trappes

Squares Léo Lagrange et Henri Wallon

• 279 logements et 316 logements

Réfection complète des halls et des parties communes : portes de hall, système de contrôle d'accès, boîtes aux lettres, peinture…

Dans les logements : réfection des installations électriques selon l'état, mise en place d'interphone, remplacement de certains sanitaires…

Réaménagement des espaces extérieurs : création d'un muret, installation de portillons d'accès piétons et de portails d'accès véhicules, renforcement de l'éclairage extérieur, réaménagement du parking et amélioration de la capacité de stationnement. Réorganisation de la collecte des ordures ménagères.

Travaux identiques sur les deux squares

Montant : 11 480 800 € • Travaux en cours

› Bry-sur-Marne

Résidence Colombier

• 71 logements

Ravalement des façades, isolation du plancher bas du passage traversant, réfection de l'étanchéité des terrasses et révision de la ventilation.

Parties communes : peinture, changement des faux plafonds des halls d'entrée, des luminaires et des portes d'accès coupe-feu aux escaliers. Embellissement des paliers.

Parkings : remise à niveau de la sécurité incendie, renforcement de l'éclairage, remplacement des portes d'accès piétons avec l'installation d'un contrôle d'accès.

Dans les logements : changement des portes palières, réfection complète de l'électricité avec le remplacement des convecteurs par des radiateurs radiants avec thermostat d'ambiance. Installation des réservoirs de WC à double commande, de persiennes dans les séjours, remplacement des bouches VMC et des entrées d'air, des éviers etc.

Montant : 1 217 206 € TTC • Travaux en cours

› Thiais

Résidence Panhard

• 61 logements

Isolation thermique des façades, réfection complète de la toiture. Pose de portillons pour l'accès aux caves, de garde-corps et menuiseries extérieures.

Parties communes : embellissement des cages d'escaliers et remplacement de la chaufferie.

Dans les logements : réfection complète de l'électricité, remplacement de certains équipements sanitaires (lavabos, douches, WC…) et peinture des salles de bains. Changement des persiennes, pose de doubles vitrages et installation de robinets thermostatiques sur les radiateurs.

Montant : 2 300 000 € • Travaux en cours

Xavier Charlet, Chef de programmes

En 2004, les 2 442 logements rachetés à Trappes faisaient l'objet d'un financement ANRU, ce qui nous a permis de réaliser un important programme de rénovation. 7 squares étaient à rénover. Sur chacun des 7 squares, nous avons en même temps, démoli certains bâtiments, réhabilité et résidentialisé les autres, parallèlement à la rénovation du quartier entreprise par la Ville. L'intérêt d'intervenir simultanément ? Réduire les délais, minimiser les nuisances pour les habitants et mutualiser les moyens des entreprises. Aujourd'hui, le quartier a été en grande partie réaménagé, redimensionné et a donné naissance à un nouveau coeur de ville.
La rénovation des deux derniers squares, Léo Lagrange et Henri Wallon, s'achèvera à l'été 2013.

…Et aussi ›

› Maisons Alfort

Square Dufourmantelle

• 539 logements

Pose de grilles pour la fermeture des accès à la résidence et installation de contrôle d'accès (interphones).

Montant : 600 000 € • Travaux en cours

› Charenton-le-Pont

Résidences « Sellier et Bobillot »

• 595 logements

À l'extérieur : sécurisation de l'accès à la résidence Scellier avec l'installation de grilles, de portails véhicule et portillons. Réaménagement des voies piétonnes et véhicules. Création de places de parkings (résidence Sellier). Changement de l'éclairage extérieur et réaménagement des espaces verts.

Montant : 4 736 568 € • Travaux en cours

› Choisy-le-Roi

Résidence le Petit Carnot

• 24 logements

Isolation des façades. Remplacement des fenêtres et des occultations en PVC, des sanitaires dans les salles de bains, WC, cuisine. Mise en sécurité électrique.
Réfection complète des parties communes et remplacement des portes d'entrée.
Mise en place d'une ventilation mécanique dans les logements.
Embellissement des escaliers et paliers d'étage.

Montant : 741 501 € • Travaux en achèvement

GroupeValophis

Publication du Groupe Valophis à destination de tous ses locataires • Directeur de la publication : Christian Harcouët. Rédacteur en chef : Henri Dubois. Rédacteurs : M. Ravet, Encre marine, C. Martin. Photos : Groupe Valophis, C. Martin, M. Habibi. Conception : Obea Communication. Réalisation et impression : Point44. ISSN : 1769-311X.

Enquête de satisfaction

2011

Pour améliorer la qualité de nos services et pour mieux répondre à vos besoins, nous avons chargé la société Aviso de vous interroger sur votre niveau de satisfaction et vos attentes liées à vos conditions d'habitation.
En octobre 2011, cet institut spécialisé et indépendant, a réalisé une enquête téléphonique auprès d'un échantillon représentatif de locataires du Groupe Valophis. Tout a été passé en revue : arrivée dans le logement, cadre de vie, résidence...
Détail des principaux résultats.

En chiffres

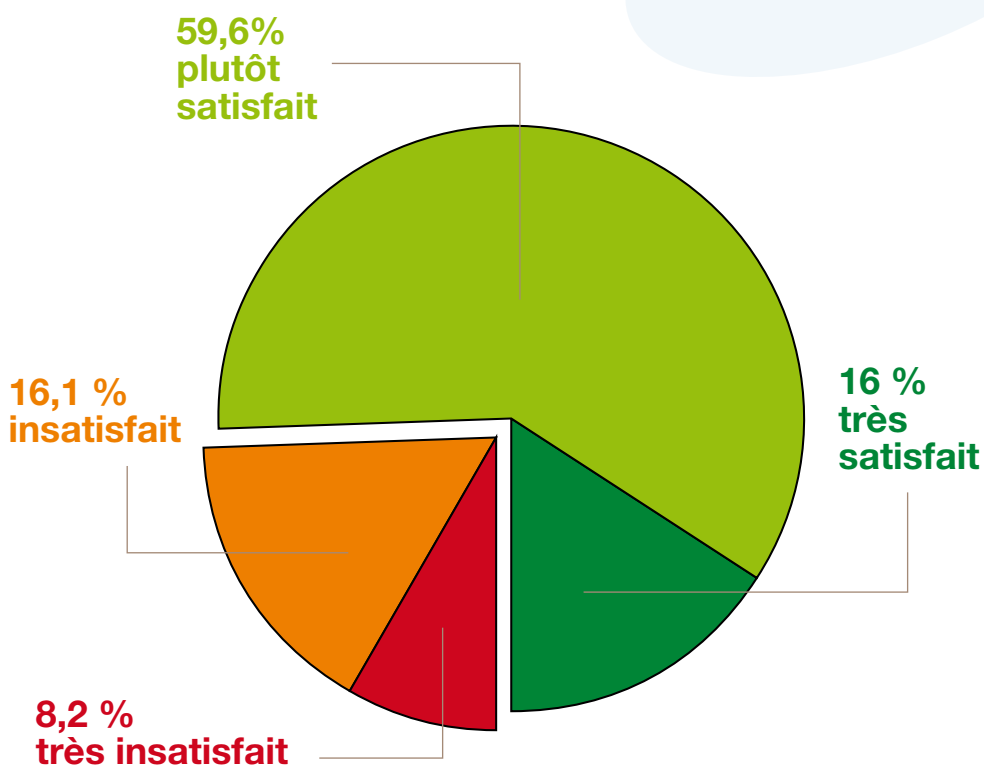
4500

locataires ont répondu à l'enquête

12 minutes, c'est la durée moyenne du questionnaire

70 questions posées

Satisfaction globale : 75,6 %



Vous êtes 75, 6 % à être globalement satisfaits de la qualité de service que nous apportons au quotidien. Vous continuez d'apprécier la qualité des relations avec le personnel de proximité, votre logement et la qualité de vie dans votre résidence.
Mais, nos résultats sont en recul par rapport à ceux de la précédente enquête. Vous êtes 24 % à avoir de fortes attentes sur le traitement de vos demandes, les services liés à votre résidence (propreté, ascenseurs, sécurité...) et sur les services liés à votre logement (montant des charges, travaux...).

Les sujets de satisfaction

L'enquête fait ressortir 17 principaux éléments dont vous êtes satisfaits. Parmi les plus importants : les conditions d'entrée dans votre nouveau logement, la qualité des échanges avec le personnel de proximité, la résidence...

*Les pourcentages indiquent le taux de locataires satisfaits

› Le logement

Satisfaction générale : 82,4 %

En grande majorité, vous êtes satisfaits de votre logement : son état général et sa surface. Vous appréciez les modalités d'accueil lors de votre emménagement.

83,5 %*	Les conditions d'entrée
84 %	Les informations transmises pendant l'état des lieux
75 %	L'état général du logement
81 %	La surface globale du logement

27 % des locataires ont bénéficié de travaux dans leur logement ou leur résidence depuis un an.

› La résidence

Satisfaction générale : 73,4 %

Globalement, vous êtes satisfaits de votre résidence, notamment de l'accès sécurisé à votre immeuble tout comme de l'éclairage des parties communes.

76,5 %	Le fonctionnement général des équipements
76 %	Le fonctionnement de l'éclairage dans les parties communes
76 %	Le fonctionnement du système d'accès au hall de l'immeuble

› Le quartier

Satisfaction générale : 82,4 %

Vous appréciez la vie de votre quartier. Même si nous devons poursuivre nos efforts sur l'aménagement des espaces verts, vous jugez satisfaisantes les relations avec votre voisinage.

74 %	La qualité de vie dans le quartier
79 %	Les relations de voisinage
70 %	La qualité des espaces verts

› Le contact avec votre bailleur

La qualité des échanges avec le personnel de proximité (gardien et chargé de clientèle) est un des points positifs de l'enquête. Plus d'un tiers d'entre vous juge très satisfaisante la relation qu'il entretient avec son gardien. Vous appréciez tout particulièrement son accueil et son écoute. Vous évaluez positivement la clarté des informations transmises par téléphone.

85 %	L'accueil et l'écoute du gardien
79 %	L'accueil et l'écoute du chargé de clientèle
83 %	La qualité de l'écoute et de l'accueil téléphonique en antenne
75 %	La clarté des informations données au téléphone

› La communication

Les supports d'information et de communication sont globalement bien notés (avis d'échéance, affiche, site web, journal des locataires...), même si vous attendez des efforts sur l'information relative aux travaux.

90 %	La clarté de l'avis d'échéance
78 %	Les supports de communication
71,5 %	L'information sur les travaux dans les logements dans le cadre des opérations de réhabilitation…

Les points à améliorer

Le traitement de vos demandes, les services rendus à la résidence comme le coût des charges sont des thèmes d'insatisfaction.

43 % des locataires ont appelé leur antenne entre janvier et octobre 2011.

*Les pourcentages indiquent le taux de locataires satisfaits

› Le logement

Vous nous alertez sur 2 points majeurs :

1 - La qualité des travaux réalisés est moyennement appréciée lors des grandes rénovations.

69 %*	La qualité des travaux

2 - Le montant des charges est jugé trop élevé par plus de la moitié d'entre vous.

45 %	Le montant des charges

› La résidence et le quartier

Votre insatisfaction se focalise sur les services liés à la résidence. Plus d'un tiers d'entre vous émet une réserve sur la propreté de votre immeuble et des abords immédiats. Vous avez de fortes attentes sur le fonctionnement et les délais de réparation des ascenseurs et des portes de parkings. La sécurité est une préoccupation en progression.

57 %	La propreté des parties communes
56 %	La propreté des espaces extérieurs
65 %	La sécurité des parkings souterrains
49 %	Le délai de réparation de la porte d'accès au parking
55 %	Le fonctionnement de l'ascenseur
48 %	Le délai de réparation de l'ascenseur
60 %	La sécurité dans le quartier

› Le contact avec votre bailleur

Vous êtes plus d'un tiers à exprimer votre difficulté à rencontrer votre gardien à l'Espace Accueil Clientèle ou à le contacter par téléphone. Il en va de même pour votre chargé de clientèle. Enfin, vous souhaitez que les conditions et les relations avec les représentants de Valophis dans le cadre de la concertation, s'améliorent.

66 %	Joindre un interlocuteur par téléphone
67 %	Obtenir un rendez-vous avec le chargé de clientèle
66 %	La qualité des échanges avec les représentants en réunion de concertation de Valophis

› Le traitement des demandes

C'est l'un de vos principaux sujets d'insatisfaction. Plus d'un tiers d'entre vous estime que leur demande n'est pas prise en compte et plus de la moitié, attend qu'elle soit traitée plus rapidement ou fasse l'objet d'une intervention, quel que soit le type de réclamation.

62 %	Prise en compte de la demande
49 %	Demande de travaux dans les parties communes
44 %	Demandes suite aux troubles du voisinage
66 %	Demande de travaux

Vos attentes

Que ce soit dans votre logement ou au niveau de votre quartier, vous souhaitez des interventions de notre part. Récapitulatif de vos attentes « prioritaires ».

› Dans votre logement

Vos principales attentes portent sur :

26 %	Intervention en matière de plomberie, robinetterie et sanitaires
13 %	Remplacement des fenêtres et volets
12 %	Suivi des équipements et de chauffage (radiateurs, thermostats…)
11 %	Changement du revêtement des sols
8 %	Changement des revêtements muraux

78 % des locataires recommanderaient Valophis à un proche.

› Dans votre résidence

Vous souhaitez des améliorations sur :

23 %	Fréquence et qualité de nettoyage
14 %	Sécurité des biens et des personnes
10 %	Création, aménagement et entretien des espaces extérieurs
10 %	Installation d'interphones et digicodes pour l'accès des halls d'immeubles
10 %	Création de places de parking

30,5 % des locataires ont déjà assisté à une réunion organisée par Valophis.

Nos premières réponses

Soucieux d'améliorer votre satisfaction, nous faisons évoluer nos dispositifs en permanence. Certains sont déjà mis en œuvre, mais n'ont pas encore donné la pleine mesure de leur efficacité. D'autres, à la lumière de vos réponses vont être complétés ou revus, après une analyse précise de vos demandes.
Les résultats vont également être analysés par antenne et par résidence, quand cela est possible. Cet examen permettra, aux équipes de proximité, de proposer des réponses adaptées aux spécificités locales.

› Le traitement de la demande

• Joindre plus facilement Valophis

En novembre 2011, une plate-forme téléphonique a été créée pour répondre à vos demandes par téléphone. Elle a permis d'améliorer la prise en charge des appels et de réduire le temps d'attente. Aujourd'hui, en moyenne, 90 % des appels sont traités.
Les conseillers clientèles vous apportent un premier niveau d'information, enregistrent vos sollicitations et les transmettent à votre gardien et à votre chargé de clientèle pour traitement.

• Améliorer le suivi et le temps de traitement

Le personnel de Valophis va être doté d'un nouvel outil informatique pour mieux suivre votre demande : travaux, prises de rendez-vous, problèmes techniques, troubles de voisinage, demandes de mutation... Cet outil informatique lui permettra de mieux vous tenir informés du suivi et du traitement de vos sollicitations.

• De nouveaux services

La modernisation du site internet est prévue fin 2012. Un accès à votre compte personnel vous permettra de réaliser des démarches en ligne : payer votre loyer, déposer une demande...

› La résidence

• Contrôler les fournisseurs

Les contrôles et le suivi des prestataires vont s'intensifier sur les prestations de nettoyage, d'entretien des ascenseurs et des portes de parkings. Ils permettront un traitement des dysfonctionnements au quotidien et à terme, contribueront à la sélection des entreprises lors du renouvellement des marchés (application de pénalités).

• Poursuivre l'entretien du patrimoine et réduire nos charges

Les travaux de rénovation des résidences et des logements continuent.
Sur la période 2010-2014, 237 millions d'euros seront consacrés à la rénovation des immeubles. De plus, conformément à vos souhaits de réaliser des économies d'énergie, 4000 logements « énergivores » seront traités entre 2011-2016, pour réduire les charges liées au chauffage.

› Le quartier

• La sécurité

Dans les quartiers difficiles, le Groupe Valophis mobilise avec l'appui des locataires, l'ensemble de ses partenaires (Etat, municipalités, police...).

• Les parkings

Commencé en 2009, le plan de rénovation des parkings se poursuit. Pour renforcer leur sécurité, 20 parkings seront entièrement rénovés en 2012 et équipés à terme, de vidéo protection. Ils viendront compléter les 9 parkings déjà rénovés, portant à près de 30, le nombre de parkings sécurisés.

Un plan d'actions ambitieux sera élaboré en lien avec les Amicales et les représentants des locataires. En 2012, les modalités de concertation vont être revues dans le cadre de la préparation du prochain Plan de Concertation Locative.